

**PENGARUH DIMENSI KUALITAS PELAYANAN JASA TERHADAP
KEPUASAN NASABAH PADA PT PRUDENTIAL *LIFE ASSURANCE*
CABANG PRABUMULIH**



Laporan Akhir

**Disusun Untuk Memenuhi Syarat Menyelesaikan Pendidikan Diploma III
Jurusan Administrasi Bisnis Program Studi Administrasi Bisnis
Politeknik Negeri Sriwijaya**

Disusun Oleh:

**Atriz Vina Aprila
NIM 061130601174**

**POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA
PALEMBANG
2014**

**PENGARUH DIMENSI KUALITAS PELAYANAN JASA TERHADAP
KEPUASAN NASABAH PADA PT PRUDENTIAL LIFE ASSURANCE
CABANG PRABUMULIH**



**Laporan Ini Disusun Untuk Memenuhi Syarat Menyelesaikan Diploma III
Jurusan Administrasi Bisnis Program Studi Administrasi Bisnis
Politeknik Negeri Sriwijaya**

Disusun Oleh:

**Atriz Vina Aprila
061130601174**

Menyetujui,

Palembang,.....2014

Pembimbing I,

**Hendra Sastrawinata, S.E., M.M.
197208182003121002**

Pembimbing II,

**Dewi Fadila, S.E., M.M.
197504212001122001**

**Mengetahui
Ketua Jurusan Administrasi Niaga**

**Hendra Sastrawinata, S.E., M.M.
NIP: 197208182003121002**

LEMBAR PENGESAHAN

Nama Mahasiswa : Atriz Vina Aprila
NIM : 061130601174
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis/Administrasi Bisnis
Judul Laporan Akhir : Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan
Jasa Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT
Prudential Life Assurance Cabang Prabumulih

Telah dipertahankan dihadapan Dewan Penguji Ujian Laporan Akhir

Jurusan Administrasi Bisnis

Dan dinyatakan **LULUS**

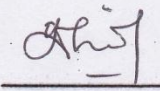
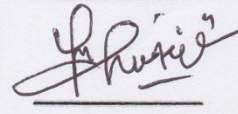
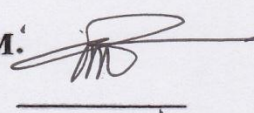

Pada Hari:

Kamis

Tanggal:

17 Juli 2014

TIM PENGUJI

No.	Nama	Tanda Tangan	Tanggal
1.	Elisa, S.E., M.Si. Ketua		12 Agustus 2014
2.	Yusleli Herawati, S.E., M.M. Anggota		11 Agustus 2014
3.	Hendra Sastrawinata, S.E., M.M. Anggota		12 Agustus 2014
4.	M. Yusuf, S.E., M.Si. Anggota		11 Agustus 2014



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN

POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS

Jalan Srijaya Negara, Bukit Besar Palembang 30139

Telepon 0711-353414 (119), E-Mail: admniaga@polisriwijaya.ac.id

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Atriz Vina Aprila
NIM : 0611 3060 1174
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis
Mata Kuliah : Manajemen Pemasaran
Judul Laporan Akhir : Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap
Kepuasan Nasabah Pada PT Prudential Life Assurance
Cabang Prabumulih

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Laporan yang saya buat dengan judul sebagaimana tersebut diatas beserta isinya merupakan hasil penelitian saya sendiri.
2. Laporan Akhir bukanlah plagiat/salinan Laporan Akhir milik orang lain.
3. Apabila Laporan Akhir saya plagiat/menyalin Laporan Akhir milik orang lain, maka saya sanggup menerima sanksi berupa pembatalan Laporan Akhir beserta konsekuensinya.

Demikianlah surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya untuk diketahui oleh pihak-pihak yang berkepentingan.

Palembang,

2014

Yang membuat pernyataan



Atriz Vina Aprila

NIM 0611 3060 1174

MOTTO:

Percaya dan yakini kemampuan diri

Selalu mulai hari dengan semangat dan berani

maka sukses bukan hanya sekedar mimpi^^

Kupersembahkan untuk:

- ♥ **Mama dan Papa tersayang**
- ♥ **Kakak, Adik dan orang-orang
tersayang**
- ♥ **Dosen-dosen dan Staff Administrasi
Politeknik Negeri Sriwijaya**
- ♥ **Sahabat dan teman-teman seperjuangan**
- ♥ **Semua pihak yang membantu
menyelesaikan laporan**
- ♥ **Almamaterku**

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT karena atas segala rahmat dan hidayah-Nya penulis dapat menyelesaikan Laporan Akhir ini tepat pada waktunya. Laporan Akhir ini berjudul “Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT Prudential *Life Assurance* Cabang Prabumulih”.

Penyusunan Laporan Akhir ini bertujuan untuk memenuhi salah satu syarat menyelesaikan studi pada Jurusan Administrasi Bisnis Program Studi Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang.

Penulis menyadari bahwa penyajian dalam penulisan Laporan Akhir ini masih banyak kekurangan yang disebabkan karena keterbatasan kemampuan dan pengetahuan yang dimiliki oleh penulis. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang bermanfaat dari pembaca yang bersifat membangun demi kesempurnaan pembuatan Laporan Akhir di masa yang akan datang.

Akhir kata penulis mohon maaf atas kekeliruan dan kesalahan yang telah penulis lakukan dalam penulisan laporan ini dan semoga Laporan Akhir ini dapat bermanfaat bagi kita semua.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb

Palembang, 2014

Penulis

UCAPAN TERIMA KASIH

Laporan Akhir ini terwujud berkat bimbingan, bantuan, dorongan dan saran serta doa dari berbagai pihak. Pada kesempatan ini dengan penuh rasa syukur dan kerendahan hati penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Bapak RD. Kusumanto, S.T., M.M., selaku direktur Politeknik Negeri Sriwijaya.
2. Bapak Hendra Sastrawinata, S.E., M.M., selaku Ketua Jurusan Administrasi Bisnis dan Dosen Pembimbing I yang telah memberikan bantuan, pengarahan, dan bimbingan di dalam penulisan laporan akhir ini.
3. Bapak Heri Setiawan, S.E., M.AB., selaku Sekretaris Jurusan Administrasi Bisnis.
4. Ibu Dewi Fadila, S.E., M.M., selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan bantuan, pengarahan, dan bimbingan di dalam penulisan laporan akhir ini.
5. Para Dosen, karyawan dan staff Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya yang telah memberikan ilmu yang sangat bermanfaat.
6. Seluruh agen dan nasabah pada PT Prudential *Life Assurance* Cabang Prabumulih yang telah membantu penulis dalam pengumpulan data.
7. Kedua Orangtua ku yang sangat aku cintai dan sayangi. H.M.Alfian dan Hj.Venti Agustina yang selalu ada disamping ku saat bahagia dan sedih, selalu berdoa, memberi semangat, kasih sayang, bantuan moril dan materil, serta selalu memberikan yang terbaik untukku.
8. Kakakku Irham Hizrata, Adikku Dezky Putera Satrio, Aru Putra Deris, dan keluarga besarku, terima kasih untuk semua doa, cinta, kasih sayang, dan motivasinya.
9. Sahabatku yang telah memberiku semangat (Cipiil, Vega, Dyhtia, Siska, Rini, Vini, Yuni, Santi, Tanti, Esa, Dhama, Shella, Shita, Ruri, dan semua sahabat yang tidak bisa Atis sebutkan satu persatu)
10. Teman-teman seperjuangan kelas 6ANA dan seluruh angkatan 2014.

11. Semua pihak yang telah membantu dalam penulisan Laporan Akhir ini, yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Akhir kata, Penulis ucapkan terima kasih banyak untuk semua bantuan yang telah diberikan. Semoga kebaikan yang diberikan kepada Penulis akan dibalas oleh Allah SWT.

Palembang, Juli 2014

Penulis

ABSTRACT

The purpose of this report is to investigate the influence of service quality's dimension toward the customer's satisfaction at PT Prudential Life Assurance Prabumulih. The data were collected through the documentation, library research, and also the questionnaires to 98 respondents. After that, those sources were analyzed with SPSS version 16,0 and the result obtained that 59,4% of service quality's dimension are give influence toward the customer's satisfaction, and the most dominant dimension that affect the customer's satisfaction is Tangibles (27,4%), and then Emphaty (24,2%) and also Responsiveness (23,9%) are give affected significantly. The author recommends that companies have to maintain and improved the Tangibles, Emphaty, and Responsiveness dimensions and also evaluate the dimensions of which is not have a significant influence.

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN LAPORAN AKHIR	ii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
UCAPAN TERIMA KASIH	v
ABSTRAK	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Pemilihan Judul	1
1.2 Perumusan Masalah	3
1.3 Ruang Lingkup Pembahasan	4
1.4 Tujuan dan Manfaat Penulisan	4
1.4.1 Tujuan Penelitian.....	4
1.4.2 Manfaat Penelitian.....	4
1.5 Metode Penelitian	5
1.5.1 Ruang Lingkup Penelitian	5
1.5.2 Populasi dan Sampel.....	5
1.5.3 Jenis dan Sumber Data.....	7
1.5.4 Metode Pengumpulan Data.....	7
1.5.5 Teknik Analisis Data	8
1.5.6 Skala Pengukuran	9
1.6 Sistematika Penulisan	9

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Pemasaran	12
2.1.1 Pengertian Pemasaran	12
2.1.2 Pengertian Manajemen Pemasaran	12

2.2	Jasa	13
2.2.1	Pengertian Jasa.....	13
2.2.2	Karakteristik Jasa.....	13
2.3	Kualitas Pelayanan Jasa	14
2.3.1	Pengertian Kualitas Jasa	14
2.3.2	Dimensi Kulaitas Pelayanan Jasa	15
2.4	Pengertian Kepuasan Pelanggan	16
2.4.1	Pengetian Kepuasan.....	16
2.4.2	Pengetrtian Kepuasan Pelanggan.....	16
2.4.3	Konsep Kepuasan Pelanggan.....	17
2.4.4	Prinsip Kepuasan Pelanggan`	18
2.5	Hubungan Pelayanan Kualitas Jasa Terhadap Kepuasan Nasabah.....	20
2.5.1	Validitas	20
2.5.2	Reliabilitas	20

BAB III KEADAAN UMUM PERUSAHAAN

3.1	Sejarah Singkat Perusahaan.....	21
3.2	Visi dan Misi Perusahaan	21
3.2.1	Visi PT Prudential Life Assurance	21
3.2.2	Misi PT Prudential Life Assurance	22
3.3	Struktur Organisasi Perusahaan.....	22
3.4	Uraian Tugas	24
3.5	Arti Logo Perusahaan	25
3.6	Produk-Produk Perusahaan	26
3.7	Jumlah Nasabah Perusahaan.....	29
3.7.1	Jenis Kelamin	29
3.7.2	Lamanya Responden Menjadi Nasabah Pada PT Prudential Life Assurance Cabang Prabumulih	30
3.7.3	Pekerjaan	31

3.7.4 Usia Nasabah Pada PT Prudential Life Assurance Cabang Prabumulih.....	32
3.8 Tanggung Jawab Agen PT Prudential Life Assurance.....	32

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Uji Validitas dan Reliabilitas.....	34
4.1.1 Hasil Uji Validitas	34
4.1.2 Hasil Uji Reliabilitas	38
4.2. Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Jasa terhadap Kepuasan Nasabah PT Prudentiial Life Assurance Cabang Prabumulih	40
4.2.1 Uji Simultan (Uji F)	41
4.2.2 Uji Parsial (Uji T)	43
4.3 Pembahasan	47
4.3.1 Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Nasabah PT Prudential Life Assurance Cabang Prabumulih.....	47
4.3.2 Dimensi Kualitas Pelayanan Jasa yang Paling Dominan dalam Mempengaruhi Kepuasan Nasabah PT Prudential <i>Life Assurance</i> Cabang Prabumulih	48

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan.....	50
5.2 Saran	51

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Empat Karakteristik Jasa	14
Gambar 2.2	Konsep Kepuasan Pelanggan	17
Gambar 3.1	Struktur Organisasi PT Prudential Life Assurance Cabang Prabumulih	24

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Skala Pengukuran Likert	9
Tabel 3.1 Jumlah Nasabah Tahun 2010 hingga 2014	30
Tabel 3.2 Klasifikasi Berdasarkan Jenis Kelamin	30
Tabel 3.3 Klasifikasi berdasarkan lamanya responden menjadi nasabah pada PT Prudential <i>Life Assurance</i> Cabang Prabumulih	31
Tabel 3.4 Klasifikasi Berdasarkan Pekerjaan.....	32
Tabel 3.5 Klasifikasi Berdasarkan Usia Responden	32
Tabel 4.1 r_{hitung} Variabel Keandalan (<i>Reliability</i>) (X_1)	35
Tabel 4.2 r_{hitung} Variabel Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>) (X_2).....	35
Tabel 4.3 r_{hitung} Variabel Jaminan (<i>Assurance</i>) (X_3)	36
Tabel 4.4 r_{hitung} Variabel Empati (<i>Empathy</i>) (X_4)	36
Tabel 4.5 r_{hitung} Variabel Bukti Fisik (<i>Tangibles</i>) (X_5)	37
Tabel 4.6 r_{hitung} Kepuasan Nasabah	37
Tabel 4.7 <i>Cronbach Alpha</i> Hasil Uji Reliabilitas	38
Tabel 4.8 Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan Nasabah PT Prudential <i>Life Assurance</i> Cabang Prabumulih (Y)	40
Tabel 4.9 Variables Entered/Removed ^b	41
Tabel 4.10 Model Summary ^b	41
Tabel 4.11 Anova ^b	42
Tabel 4.12 Coefficients ^a	43

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Surat Pernyataan Laporan Akhir
- Lampiran 2 Surat Rekomendasi Laporan Akhir
- Lampiran 3 Surat Pengantar Pengambilan Data
- Lampiran 4 Surat Izin Pengambilan Data
- Lampiran 5 Surat Balasan dari PT Prudential *Life Assurance* Prabumulih
- Lampiran 6 Surat Kesepakatan Bimbingan Laporan Akhir
- Lampiran 7 Lembar Bimbingan Laporan Akhir
- Lampiran 8 Kartu Kunjungan Mahasiswa
- Lampiran 9 Kuesioner Penelitian
- Lampiran 10 Hasil Rekapitulasi Kuesioner
- Lampiran 11 Hasil Input SPSS 16,0 *For Windows*